Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

34 399 Wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis

Nr. 5

VERSLAG

Vastgesteld 11 maart 2016

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport, belast met het voorbereidend onderzoek van voorliggend wetsvoorstel, heeft de eer als volgt verslag uit te brengen van haar bevindingen.
Onder het voorbehoud dat de in het verslag opgenomen vragen en opmerkingen afdoende door de regering worden beantwoord acht de commissie de openbare behandeling van het wetsvoorstel voldoende voorbereid.

De voorzitter van de commissie,
Lodders

De griffier van de commissie,
Teunissen

kst-34399-5
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

Inhoudsopgave

Algemeen

De leden van de **VVD**-fractie hebben met belangstelling kennis genomen van de wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis. Zij steunen het voorstel om de digitale zorgpolis de standaard te laten worden, maar hebben nog wel enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de fractie van de **PvdA** hebben met belangstelling kennis genomen van het voorstel van de mogelijkheid tot een standaard digitale zorgpolis. Zij staan positief tegenover voorliggende wetswijziging, onder andere gezien het feit dat hiermee de wijze van verzending van de zorgpolis meer aansluit op de gang van zaken in het huidige tijdperk, en vanwege het feit dat het milieu minder onnodig zal worden belast. Zij hechten er echter waarde aan de toegankelijkheid tot de papieren polis, voor hen voor wie dit van belang is, te waarborgen. De leden van de fractie van de PvdA hebben, onder andere op dit punt, nog enkele vragen over bepaalde delen van de memorie van toelichting.

De leden van de **SP**-fractie hebben met grote zorg kennis genomen van de Wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis. Zij achten dit wetsvoorstel onwenselijk uit het oogpunt van de toegang tot zorg. Nu al weten verzekerden soms niet wat voor polis zij hebben, en of deze bijvoorbeeld ongemerkt over is gegaan in een budgetpolis. Ook is het voor veel mensen ieder jaar onduidelijk welke polisvoorwaarden er wijzigen en welke zorg wel of niet wordt vergoed. Hierdoor komen grote groepen mensen voor vaak onverwachte zorguitgaven te staan. Volgens deze leden zal deze onduidelijkheid alleen maar groter worden wanneer men voortaan de polis niet meer in papieren vorm krijgt thuis gestuurd. Zij zijn van mening dat het uitgangspunt voor wat betreft de digitale polis «elektronisch, mits toestemming» dient te blijven, in plaats van «elektronisch, tenzij bezwaar». Zo niet, dan vrezen zij dat het huidige zorgstelsel voor een nog grotere groep mensen onnavolgbaar wordt met alle kwalijke gevolgen van dien.
Zij wijzen de regering op het feit dat een groot deel van de Nederlandse bevolking weinig tot geen digitale vaardigheden bezit. Uit het onderzoek «De burger kan het niet alleen» uit 2013 blijkt dat het overgrote deel van de Nederlandse bevolking weliswaar toegang tot internet heeft (96%), maar dat dit niet wil zeggen dat ditzelfde percentage de capaciteiten heeft om digitaal zaken te regelen. Uit dit onderzoek blijkt dat drie tot vier miljoen mensen onvoldoende lees- en rekenvaardigheden bezitten om goed te functioneren. Een groot deel van deze groep zal al problemen hebben met de reguliere procedures en formulieren, laat staan met digitale procedures. Zij wijzen de regering er voorts op dat ook de Nationale ombudsman in het rapport «De burger gaat digitaal» uit 2013 waarschuwt dat grote groepen, met name lager opgeleiden, de voordelen van digitale dienstverlening niet inzien.
(zie http://www.pblq.nl/publicaties/2013/pblqatie-41-de-burger-kan-het-niet-alleen) en (https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/2013170_de_burger_gaat_digitaal.pdf).

De leden van de SP-fractie vragen de regering te reageren op bovenstaand geuite zorgen. Hoe ziet de regering het huidige wetsvoorstel in relatie tot de genoemde rapporten? Hoe gaat de regering vervolg geven aan de bevindingen, conclusies en aanbevelingen?

De leden van de **CDA**-fractie hebben kennis genomen van het wetsvoorstel waarmee geregeld wordt dat voortaan de zorgpolis standaard digitaal verstrekt zal worden. Zij zijn van mening dat hiermee de positie van verzekerden die onvoldoende digitaal vaardig zijn onnodig wordt verslechterd. Daarbij betwijfelen deze leden de meerwaarde van dit wetsvoorstel, omdat het nu al mogelijk is een digitale zorgpolis te krijgen, in plaats van een zorgpolis per post, als men dat aan geeft bij de verzekeraar. Deze mogelijkheid wordt ook door steeds meer mensen benut, zoals de regering zelf ook aangeeft in de memorie van toelichting. De leden van de CDA-fractie hebben daarom enkele onderstaande vragen bij dit wetsvoorstel.

De leden van de **PVV**-fractie hebben met belangstelling kennis genomen van het wetsvoorstel. Zij zijn voorstander van het gebruik van digitale zorgpolissen, maar het standaard invoeren van de digitale polis lijkt deze leden een stap te ver. Zij hebben daarom enkele onderstaande vragen.

De leden van de **D66**-fractie hebben met vreugde kennis genomen van de voorgestelde wijziging van de zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis. De leden zijn verheugd, omdat dit de uitvoering is van de motie Pia Dijkstra (D66) over de digitale polis (Kamerstukken II 2012/13, 33 400 XVI, nr. 67). In 2012 werden de voordelen van de elektronische zorgpolis door deze leden al onderschreven. Daarom is toen gekozen voor het indienen van een motie. Zij kunnen dus instemmen met dit wetsvoorstel, en ondersteunen de overgang op een «elektronisch, tenzij bewaar» systeem. Desalniettemin horen zij graag nog van de Minister waarom de ontwikkeling en implementatie van dit wetsvoorstel zoveel jaar op zich heeft laten wachten, en de beoogde datum van 1 januari 2016 ook niet gehaald is.
De leden van de D66-fractie vinden het goed dat de mogelijkheid om kosteloos gebruik te maken van de polis op papier voorts blijft bestaan voor diegenen die bezwaar maken tegen de elektronische polis. Zij willen de Minister op het hart drukken zich hard te maken voor de elektronische polis, te meer er een administratieve lastenvermindering en kostenbesparing van circa € 13 miljoen mee gepaard gaan. Op welke wijze gaat de Minister bijdragen aan een adequate informatievoorziening, zodat verzekerden op de hoogte worden gesteld van de overgang van een papieren naar een digitale polis?

De leden van de **ChristenUnie**-fractie hebben kennisgenomen van de wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis. Dit wetsvoorstel vervangt de opt-out benadering door een opt-in. Het is interessant dat dit wetsvoorstel tot stand is gekomen door een ingediende motie, welke uiteindelijk niet in stemming is gebracht. Destijds, tijdens de begrotingsbehandeling in 2012 ging deze motie volgens de Minister te ver, omdat mensen die hun polis niet digitaal willen ontvangen verplicht worden om actie te ondernemen. Deze leden zouden daarom, om te beginnen, nadere toelichting willen ontvangen op de wijziging van dit standpunt. Verder hebben zij enkele onderstaande vragen over dit wetsvoorstel.

Inhoud wetsvoorstel

De leden van de **SP**-fractie merken op dat de regering stelt dat met dit voorstel de tendens dat steeds meer mensen kiezen voor een digitale

zorgpolis in juridische termen wordt vertaald. Zij vragen de regering waarop gebaseerd is dat een groeiend aantal mensen bewust kiest voor een digitale zorgpolis. Is hier onderzoek naar gedaan? Zo ja, kan de regering dat de Kamer doen toekomen? Is het niet zo dat mensen kiezen voor een goedkope budgetpolis, en de bijbehorende digitale zorgpolis dan maar voor lief nemen? Zij verwachten een uitgebreide beantwoording.

De leden van de **CDA**-fractie zijn verbaasd over de redenering dat dit wetsvoorstel wenselijk zou zijn omdat – in de woorden van de regering – de praktijk zich dusdanig aftekent dat verzekeraars een digitale zorgpolis aanbieden en steeds meer mensen daarvoor opteren, en dat deze tendens in juridische termen zou moeten worden vertaald. De leden van de CDA-fractie vragen zich ten eerste af waarom een tendens die zich blijkbaar sowieso al aftekent, en ook wettelijk al mogelijk is, een bepaalde wetswijziging wenselijk zou maken. Daarnaast vragen deze leden waarom de regering van mening is dat, als 27% van de verzekerden heeft gekozen voor een digitale zorgpolis, dit een rechtvaardiging is dat dit de standaard moet worden voor alle verzekerden. Zij vragen of de regering in het algemeen van mening is dat, als een kwart van de bevolking een bepaalde keuze maakt, deze keuze dan dus tot wet verheven moet worden.
De leden van de CDA-fractie vragen verder of de regering heeft onderzocht waarom de overgrote meerderheid van de verzekerden niet heeft gekozen om een digitale zorgpolis te krijgen. Deze leden vragen zich af of de regering op enigerlei wijze rekening heeft gehouden met groepen verzekerden die minder digitaal vaardig zijn, zoals een deel van de ouderen.
Zij willen ook graag weten wat er tegen is om de bestaande praktijk van «elektronisch, mits toestemming» te continueren. Graag ontvangen zij nadere informatie van de Minister over hoeveel mensen niet digitaal vaardig zijn, of niet over internet thuis beschikken, en wat hiervoor de redenen zijn.

De leden van de **ChristenUnie**-fractie merken op dat door aanpassing van artikel 9 Zorgverzekeringswet wordt voorzien in de mogelijkheid voor zorgverzekeraars om zonder instemming van de verzekeringnemer standaard, op digitale wijze, het polisblad te verstrekken. Hiermee wordt het digitale polisblad de standaard, en worden papieren polissen de uitzondering. Als argument hiervoor wordt aangegeven dat de praktijk dusdanig verandert, dat meer verzekeraars een digitale zorgpolis aanbieden en steeds meer mensen dit verkiezen. Deze leden zouden graag een nadere onderbouwing van dit signaal willen ontvangen. Kan er over de periode 2010–2015 worden aangegeven in hoeverre steeds meer mensen een digitale zorgpolis verkiezen? Kan er tevens een analyse worden gegeven over deze periode in hoeverre zorgverzekeraars zelf hun eigen beleid hebben veranderd?
Deze leden merken op dat overige argumenten voor dit wetsvoorstel voordelen vanuit milieuoogpunt en lastenbesparingen voor zorgverzekeraars betreffen. Kan er nader uiteen gezet hoeveel milieuwinst er precies wordt beoogd? Kan er tevens uiteen gezet worden of bij de calculatie van Zorgverzekeraars Nederland, als het gaat om het verlichten van administratieve lasten (en dus kostenbesparing), is meegewogen dat er altijd verzekeringnemers blijven die hun polis wel via de post willen ontvangen?
De leden van de ChristenUnie-fractie merken op dat er geen tijdpad in de memorie van toelichting is weergegeven. Wanneer beoogt de regering dit wetsvoorstel te laten ingaan?
Zij merken voorts op dat er in de memorie van toelichting niet wordt ingegaan op de inhoud van de digitale zorgpolis. Waarom worden hiervoor geen criteria meegegeven? Is de regering het met deze leden eens dat dit wetsvoorstel aanknopingspunten biedt om de informatievoorziening van zorgverzekeraars naar hun verzekeringnemers te verbeteren?

Op welke wijze wordt voorkomen dat dit wetsvoorstel ervoor zorgt dat de informatievoorziening van zorgverzekeraars achteruit gaat? Op welke wijze worden zorgverzekeraars met dit wetsvoorstel aangemoedigd om de doorzoekbaarheid van de digitale polissen te verbeteren?
Kan worden gewaarborgd dat de hoeveelheid en aard van informatie in de polis op papier identiek is met die van de digitale polis? Nu en in de toekomst?
De leden van de ChristenUnie-fractie vragen in hoeverre zorgverzekeraars vrij zijn in de manier waarop zij een digitale polis verstrekken en de wijze waarop wijzigingen worden doorgevoerd? Bent u het met deze leden eens dat in het kader van transparantie zorgverzekeraars dit dienen te uniformeren?

Uitvoerbaarheid

De leden van de **CDA**-fractie vragen de regering op welke wijze de digitale polis authentiek is in de zin van het Burgerlijk Wetboek. Klopt het dat een op zichzelf staande mail of pdf-file niet aan deze vereiste voldoet?

Consultatie partijen

De leden van de fractie van de **PvdA** sluiten zich aan bij de aandachtspunten die door de Nederlandse Patiënten Consumentenfederatie (NPCF) zijn meegegeven tijdens de consultatieronde over het voorliggende voorstel. Zij geven als aandachtspunten de informatievoorziening over de (niet-) gecontracteerde zorg binnen de zorgpolis, en het voorkomen van een situatie waarbij verzekeraars extra kosten in rekening mogen brengen wanneer de verzekeringnemer of verzekerde een papieren zorgpolis wenst.
De leden van de fractie van de PvdA vragen of de regering haar zienswijze kan geven op de invloed van de wetswijziging op de informatieverstrekking naar de verzekeringnemer of verzekerde, over onder andere de gecontracteerde zorg. Ziet de regering een mogelijk risico op een verslechtering van deze informatie? Deze leden zijn het hiernaast zeer eens met de NPCF dat het niet mogelijk zou moeten zijn voor zorgverzekeraars om een financiële «sanctie» op te leggen aan personen die ervoor kiezen de polis-informatie op papier te willen ontvangen. Zij zijn daarom tevreden dat dit is vastgelegd in de wetswijziging in artikel I, lid 4.

De leden van de **SP**-fractie zijn, evenals de NPCF, van mening dat verzekeraars geen extra kosten in rekening dienen te brengen indien iemand toch kiest voor een papieren zorgpolis. Wat is hierop de reactie van de regering? Indien dit inderdaad zo is, wat zijn hiervan dan de effecten op bestaande budgetpolissen die nu al werken met uitsluitend digitale polissen? Zullen ook zij in dat geval op verzoek verzekerden kosteloos een papieren polis sturen?
Zij memoreren de regering bovendien aan haar eigen constatering dat er nader onderzoek nodig is naar of, en zo ja hoe, zorgverzekeraars doelbewuste acties ondernemen om tot risicoselectie te komen. Het uitsluitend aanbieden van digitale polissen is hiervan een veelgenoemd voorbeeld dat momenteel onder het vergrootglas ligt. Het is volgens deze leden onacceptabel en niet uit te leggen dat enerzijds de regering risicoselectie door middel van het uitsluitend aanbieden van digitale polissen niet uit kan sluiten, maar anderzijds maatregelen wil nemen waardoor uitgerekend deze vorm van polissen een vlucht zal nemen. Is de regering van mening dat hier sprake is van consistent beleid? Zij verwachten een uitgebreide beantwoording. (zie Kamerstuk 29 689, nr. 683)

De leden van de **CDA**-fractie lezen dat de NPCF heeft aangegeven dat de invoering van de elektronische zorgpolis er niet toe mag leiden dat de

informatieverstrekking door zorgverzekeraars over (niet) gecontracteerde zorg verslechtert. Zij vragen de regering hoe zij kan garanderen dat dit niet het geval zal zijn. Zij willen graag weten welke flankerende maatregelen de regering gaat nemen.
De leden van de CDA-fractie vragen de regering te reageren op de suggestie van de Consumentenbond om in plaats van een «opt-out»-systeem een «opt-in»-systeem te hanteren, waarbij verzekeraars hun verzekeringsnemers zouden moeten verleiden om uitsluitend digitaal de informatie te verkrijgen, door hen te wijzen op de voordelen. Zij vragen verder waarom er geen nadere voorwaarden aan de digitale zorgpolis worden gesteld. Waarom wordt er niet voor gekozen een digitale zorgpolis verplicht doorzoekbaar te maken, waardoor het voor verzekerden aantrekkelijker wordt om (ook in het huidige systeem) een digitale polis aan te vragen?
De leden van de CDA-fractie wijzen hierbij ook op het rapport «De burger digitaal» van de Nationale ombudsman, waarin geadviseerd wordt dat er geïnvesteerd moet worden in het vertrouwen van burgers in de digitale dienstverlening, door onder andere verleiding te gebruiken in plaats van dwang. De Nationale ombudsman constateert in hetzelfde rapport tevens dat er sprake lijkt te zijn van een verschuiving in de uitgangspunten over goede dienstverlening; namelijk van dienstverlenend naar efficiency. Zij vragen of de regering hierop kan reflecteren, en of met dit wetsvoorstel inderdaad meer de nadruk op efficiency is komen te liggen dan op de dienstverlening. De Nationale ombudsman geeft aan dat de behoefte van de burger plaats lijkt te maken voor de voorkeur van de overheid. Is de regering het met de leden van de CDA-fractie eens dat met dit wetsvoorstel ook de behoefte van de verzekerde plaats lijkt te maken voor de voorkeur van de zorgverzekeraar?

De leden van de **PVV**-fractie zien graag dat het gebruik van digitale polissen op andere manieren wordt bevorderd dan deze min of meer verplichte overgang naar de digitale polis. Deze leden willen de regering dan ook vragen om dit wetsvoorstel te heroverwegen en niet voor een opt-out te kiezen maar voor een opt-in.

Gevolgen voor verzekeringsnemers

Met dit voorstel hebben de zorgverzekeraars de mogelijkheid eventueel (aanvullend) in een pdf-bestand per e-mailbericht de polis aan de verzekeringnemer ter beschikking te stellen. Uit de fraudetoets blijkt echter dat die werkwijze een verhoogd risico op identiteitsfraude met zich meebrengt. De leden van de **VVD**-fractie vragen de regering waarom zij ervoor gekozen heeft deze werkwijze toe te staan. Voor hen is de veiligheid van persoonsgegevens een groot goed. Deze gegevens zouden zoveel mogelijk beschermd moeten worden. Bovendien kan de beschreven werkwijze leiden tot frauduleuze declaraties. Zij vinden dat fraude zoveel mogelijk voorkomen dient te worden.
De leden van de VVD-fractie vragen de regering in hoeverre het wenselijk is zorgverzekeraars verplicht te stellen DigiD aan te bieden om in te loggen op de persoonlijke mijn-omgeving van de verzekeringsnemer, in plaats van de combinatie gebruikersnaam-wachtwoord, eventueel aangevuld met een sms-verificatie. Zij vragen verder welke mogelijkheden er voor verzekeringsnemers zijn anderen te machtigen de persoonlijke mijn-omgeving in te zien. Welke waarborgen met betrekking tot veiligheid worden ingebouwd op het gebied van machtigingen?
Het staat zorgverzekeraars vrij een middel te kiezen om hun (potentiële) verzekeringsnemers te informeren over de digitalisering van de zorgpolis en de mogelijkheid om te opteren voor een zorgpolis op papier. De leden van de VVD-fractie vragen in hoeverre zorgverzekeraars worden gestimuleerd hiervoor van verschillende middelen en momenten gebruik te

maken. Zij stellen dat specifieke groepen, waaronder ouderen en laaggeletterden, moeite kunnen hebben met de verdere digitalisering. Hoe borgt de regering dat zij tijdig, helder en volledig worden geïnformeerd? In hoeverre is het volgens de regering zinvol om verzekerden, bijvoorbeeld bij het indienen en uitbetalen van declaraties, te informeren over de mogelijkheden om over te stappen naar de digitale zorgpolis in het nieuwe verzekeringsjaar?

De leden van de fractie van de **PvdA** hebben enkele vragen over de uitkomst van de fraudetoets met betrekking tot de elektronische zorgpolissen. Hieruit bleek dat een werkwijze waarbij de zorgverzekeraar de zorgpolis in een pdf-bestand per e-mailbericht aan de verzekeringnemer ter beschikking stelt een verhoogd risico op identiteitsfraude met zich meebrengt. De leden van de fractie van de PvdA vragen de regering wat haar reactie op dit punt is. Raadt de regering, naar aanleiding van deze constatering, een dergelijke wijze van verzending af? Het ter beschikking stellen van de zorgpolis in de mijn-omgeving strekt derhalve tot de aanbeveling volgens de regering. Welke rol ziet de regering voor haarzelf weggelegd om deze aanbeveling te communiceren aan zorgverzekeraars? Acht de regering het de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar om de verzekeringnemer te waarschuwen voor dit verhoogde risico wanneer de verzekeringnemer vraagt om een verzending van de polis per e-mailbericht?
De leden van de fractie van de PvdA lezen dat zorgverzekeraars de verzekeringnemers informeren over de mogelijkheid van een papieren zorgpolis tijdens de jaarlijkse aanbieding van de zorgpolis. Zij vragen hoe de verdere voorlichting op dit punt zal verlopen naar de verzekeringnemers. Op welke wijze zullen verzekeringnemers worden geïnformeerd over deze wetswijziging, waardoor polissen automatisch elektronisch zullen worden verstuurd, in plaats van per post?
De leden van de fractie van de PvdA lezen dat de wijze waarop verzekeringnemers hun voorkeur kenbaar maken voor ofwel een papieren polis, ofwel een elektronische polis, vormvrij is, en niet is gebonden aan enig vereiste. Zij zien hier graag aan toegevoegd dat dit zowel vrij van voorwaarden zou moeten zijn. Zij vinden dat verzekeringnemers hier een vrije keuze in zouden moeten mogen maken en dat door zorgverzekeraars geen voorwaarden opgeworpen zouden mogen worden waaraan moet worden voldaan bij het vragen om een papieren zorgpolis. Wordt dit samengevat in de laatste alinea van dit deel van de memorie van toelichting, waarin door de regering het volgende wordt gesteld: «Indien het geval zich voordoet dat de verzekerde of de verzekeringnemer opteert voor een zorgpolis op papier, geeft de verzekeraar aan die wens gehoor.»? De leden van de fractie van de PvdA zien graag een bevestiging van het feit dat zorgverzekeraars geen nadere voorwaarden zullen stellen voor het ontvangen van een papieren zorgpolis.

In de memorie van toelichting staat dat de zorgverzekeraar de (potentiële) verzekeringnemers over de digitalisering van de zorgpolis en de mogelijkheid om te opteren voor een zorgpolis op papier informeert. De leden van de **CDA**-fractie willen graag weten hoe alle verzekerden een dergelijk verzoek krijgen, en hoe ervoor gezorgd wordt, dat verzekerden niet buiten de boot vallen. Ook vragen zij hoe alle laaggeletterden bereikt worden.
De regering stelt dat de wijze van informatieverstrekking over de digitale polis en de mogelijkheid om te opteren voor een zorgpolis op papier bijvoorbeeld bij de jaarlijkse aanbieding van de zorgverzekering kan. Begrijpen deze leden dus goed dat elke zorgverzekeraar op verschillende wijzen verzekerden kan informeren over de komst van een digitale polis

en de keus voor een papieren polis. Waarom kiest de regering er niet voor dat zorgverzekeraars op eenduidige wijze hierover kunnen communiceren?
De leden van de CDA-fractie vragen of de optie voor een papieren zorgpolis betekent dat poliswijzigingen ook met de post verstuurd worden.
Ook willen zij weten of de zorgverzekeraar straks verzekerden extra voor een papieren polis kan laten betalen. Bij gemeenten zie je nu al bijvoorbeeld een onderscheid tussen het aanvragen van een normale Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een VOG via de website. Zo ja, vindt de regering een dergelijk onderscheid wenselijk?
De leden van de CDA-fractie maken zich zorgen dat dit wetsvoorstel tot gevolg heeft dat verzekerden nog kwetsbaarder worden voor «phishing». Digitaal beveiligen is voor veel mensen nog een probleem. Digitale veiligheid vraagt bepaalde vaardigheden zoals herkennen van phishing mails, werken met gebruikersnamen en wachtwoorden. Het zal voor verzekeraars niet altijd duidelijk zijn of zorgverzekeraars wel of niet via de mailbox communiceren in aanvulling op de digitale mijn-omgeving. Welke risico's ziet de regering op dit punt?
In de memorie van toelichting staat dat, wanneer die gegevens voor zorgverzekeraars niet beschikbaar zijn, het vanuit praktisch oogpunt onmogelijk is de zorgpolis beschikbaar te stellen aan de verzekeringnemer. Om welke gegevens gaat het hier? Wat bedoelt de regering met in «voorkomend geval» zal de zorgverzekeraar de zorgpolis op papier moeten geven?
De regering stelt dat de zorgverzekeraar bedacht moet zijn op bedenkingen van de verzekeringnemer. Dat geldt ook voor de verzekerde wanneer die niet dezelfde persoon is als de verzekeringnemer. Wanneer is er sprake van dat de verzekerde niet dezelfde persoon is als de verzekeringnemer?

De leden van de **PVV**-fractie constateren dat een digitale polis al mogelijk is voor wie dat wil. Waarom wil de regering dit dan opdringen aan verzekerden die dit niet willen of niet kunnen?
Deze leden zijn niet overtuigd dat iedereen klaar is voor de digitale polis. Niet iedereen heeft een computer of wil digitaal communiceren. Uit een online onderzoek van de Consumentenbond blijkt zelfs dat 45% van de respondenten het geen goed idee vindt om de digitale polis standaard te maken. Ook de ANBO, belangenorganisatie voor senioren, ziet de digitale polis niet zitten. Heeft de regering de mening van deze verzekerden wel meegewogen in dit wetsvoorstel? Zo ja, waaruit blijkt dat?

De leden van de **ChristenUnie**-fractie vragen een reactie op het commentaar van de NPCF aangaande dit wetsvoorstel. Op welke wijze worden rechten van de verzekeringnemer, ook de verzekeringnemer met een geestelijke of verstandelijke beperking, voldoende gewaarborgd? Kan worden uitgelegd hoe deze rechten ook in de toekomst gegarandeerd blijven?
Voor de leden van de ChristenUnie-fractie is het van belang dat er voldoende draagvlak is voor dit wetsvoorstel onder verzekeringnemers. Is dit draagvlak er? Is de regering het met deze leden eens dat draagvlak onder verzekeringnemers bij dit wetsvoorstel zwaarder weegt dan draagvlak onder zorgverzekeraars?
De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de consultatie van Zorgverzekeraars Nederland, de Vereniging van regionale zorgverzekeraars en de NPCF een compleet beeld geeft van de betrokken stakeholders? Kunt u dit wetsvoorstel ook ter consultatie aan verschillende ouderenbonden en Iederin voorleggen, en hun commentaar op dit wetsvoorstel de Kamer doen toekomen bij de Nota naar aanleiding van Verslag?

Kan er tevens in het kader van medezeggenschap van verzekeringnemers bij hun zorgverzekeraar uiteengezet worden op welke wijze zorgverzekeraars bij hun eigen verzekeringnemers hebben nagetrokken of zij deze wetswijziging wenselijk achten? Indien dit niet is gebeurd, wilt u dit verzoek dan uitzetten, zodat de uitkomst hiervan betrokken kan worden bij de behandeling van het wetsvoorstel?
De leden van de ChristenUnie-fractie vragen de regering te reageren op het commentaar van de Consumentenbond op dit wetsvoorstel, die meent dat verzekeringnemers nog niet toe zijn aan deze aanpassing van de Zorgverzekeringswet. Wil de regering in gesprek gaan met de Consumentenbond en zich laten informeren over de peiling die hij over dit wetsvoorstel hield op social media, waaruit bleek dat de meerderheid de zorgpolis niet standaard digitaal wil ontvangen?
De leden van de ChristenUnie-fractie vragen hoe de zorgverzekeraars de bestaande verzekeringnemers op de hoogte gaan brengen van deze opt-in? Kan hierbij expliciet worden ingegaan op de wijze waarop gecommuniceerd zal worden naar kwetsbare doelgroepen als laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking, maar ook mensen met een niet-Westerse achtergrond? Wat voor budget is hiervoor beschikbaar gesteld?
De leden van de ChristenUnie-fractie vragen ten slotte nadere toelichting over de wijze waarop (toekomstig) verzekeringnemers kunnen aangeven dat zij de polis op papier wensen te ontvangen. Hoe wordt er voor gezorgd dat mensen die niet digitaal vaardig zijn dit gemakkelijk kunnen aangeven? Hoe wordt voorkomen dat juist deze groep de dupe wordt van dit wetsvoorstel?

Gevolgen voor regeldruk

De regering stelt dat ongeveer 73% van de zorgpolissen nu nog op papier wordt verstuurd. De leden van de **VVD**-fractie vragen de regering welke ambitie zij heeft met betrekking tot de digitale zorgpolis. Op welke termijn moet het merendeel van de zorgpolissen digitaal worden verstrekt?

De leden van de **SP**-fractie vinden de onderbouwing van de beoogde kostenbesparing volstrekt onvoldoende. Zeker gelet op het gegeven dat dit door de regering als voornaamste argument voor de digitale polis wordt aangevoerd hadden deze leden hier een meer nauwkeurige schatting verwacht. Onderschrijven de zorgverzekeraars dit rekensommetje van de regering? Kan de regering een deugdelijke onderbouwing aanleveren van de financiële gevolgen van dit voorstel?
Daarnaast zijn zij van mening dat iedere euro die zorgverzekeraars besparen op de uitvoeringskosten ten goede moet komen aan de premiebetaler. Kan de regering toezeggen dat de mogelijke besparing vanwege de verschraling van de dienstverlening niet eindigt in de zakken van de zorgverzekeraars? Zij verwachten een uitgebreide beantwoording.

De leden van de **CDA**-fractie hebben met verbazing de berekening van de besparing van administratieve lasten voor verzekeringnemers gelezen. De regering beweert namelijk dat verzekerden besparen op administratieve lasten, omdat zij hun zorgpolis niet meer fysiek hoeven te archiveren. Hierbij redeneert de regering dat verzekerden maar liefst 5 minuten tijdsbesparing hebben, wat blijkbaar tegen een zogenaamde «omrekenfactor tijdsbesparing burgers» van € 15 per uur leidt tot een totaalbesparing van ruim € 13 miljoen voor verzekerden.
De leden van de CDA-fractie vragen waarom de regering van mening is dat het uit de envelop halen van een zorgpolis, en het archiveren hiervan in bijvoorbeeld een multomap, maar liefst 5 minuten langer zou duren dan het opstarten van een computer, het navigeren naar de online «mijn-omgeving» van de zorgverzekeraar, het opzoeken van de

DigiD-code met bijbehorend wachtwoord (al dan niet met het hernieuwd opvragen van de code en/of het wachtwoord als deze vergeten of kwijtgeraakt is), het inloggen op de «mijn-omgeving» van de zorgverzekeraar en het aldaar opzoeken van het juiste document.
Zij vragen tevens of de regering van mening is dat eenzelfde tijdsbesparing behaald wordt als de verzekerde zelf geen computer met internetverbinding heeft, en daarom hulp van bijvoorbeeld familieleden in zal moeten roepen om de digitale zorgpolis op te vragen, waarna deze familieleden dezelfde eerder genoemde stappen ook weer zullen moeten doorlopen om het document in de «mijn-omgeving» van de zorgverzekeraar op te zoeken. Zij vragen of eenzelfde berekening is gemaakt van de tijd die verzekerden kwijt zijn als zij een aanvraag willen indienen om de polis alsnog per post te kunnen ontvangen.
Graag zien de leden van de CDA-fractie een nadere onderbouwing waarom zorgverzekeraars er vanuit gaan dat er geen significante stijging te verwachten is in het gebruik van deze toegangsinstrumenten bij inwerkingtreding van het wetsvoorstel. Daarbij vragen zij waar met de «significante stijging» op gedoeld wordt. Het begrip «significant» heeft betrekking op statistiek. Is er een steekproef gedaan of een berekening gemaakt?